

Voorbeeldexamen

Editie 202610

Copyright © EXIN Holding B.V. 2026. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark of EXIN.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Inhoud

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	15
Evaluatie	32

Inleiding

Dit is het EXIN Procesmanagement Specialist (PROCMS.NL) voorbeeldexamen. Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit examen bestaat uit 30 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 30. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. U hebt minimaal 20 punten nodig om te slagen.

De beschikbare tijd is 90 minuten.

Veel succes

Voorbeeldexamen

1 / 30
Bij een voetbalelftal zijn de afgelopen periode veel nieuwe spelers begonnen. De eerste wedstrijden zijn niet goed gegaan om verschillende redenen:

- Er zijn veel tegengoals gevallen doordat de verdedigers niet wisten hoe buitenspel in de praktijk werkt.
- De bal werd niet goed naar de aanvaller gespeeld.
- De coach gebruikte steeds een andere opstelling.

Gebruikmakend van procesmanagement, hoe kan het **beste** worden gezorgd dat het in de rest van de competitie beter gaat?

A) Door de structuur volledig los te laten en hiermee spelers de ruimte te geven om te spelen hoe ze willen spelen
B) Door na een complete analyse een tweede hoofdtrainer aan te stellen die zich focust op de problemen die het team ervaart
C) Door steeds dezelfde spelwijze aan te houden, op een bepaalde manier samen te werken en regels met elkaar af te spreken
D) Door te zorgen dat het team alleen nog op zichzelf focust en de input of kritiek van de rest van de vereniging kan negeren

2 / 30
Een organisatie gebruikt een centraal beheerd netwerk, servers en werkplekken om medewerkers dagelijks te laten werken. Het team dat deze IT-infrastructuur onderhoudt, zorgt ervoor dat systemen beschikbaar en stabiel blijven.

Onder welke procescategorie valt het beheer van de IT-infrastructuur van deze organisatie?

A) Besturende processen
B) Ondersteunende processen
C) Primaire processen
D) Tactische processen

3 / 30
Een manager in een bedrijf dat auto-onderdelen produceert, heeft opgemerkt dat er regelmatig problemen en vertragingen ontstaan in de productieprocessen. De directeur vermoedt dat het kwaliteitsniveau van de productieprocessen een rol speelt. Om dit te beoordelen, wil de directeur het kwaliteitsniveau van de processen identificeren.

Een beknopte analyse heeft enkele eigenschappen van het productieproces onthuld, namelijk:
- Het is gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd.
- De focus ligt op het behalen van resultaten.
- Overeenkomsten zijn vastgelegd in een procedures- en richtlijnendossier (PRD).

De manager wil deze eigenschappen evalueren om de efficiëntie en effectiviteit van het productieproces beter te begrijpen.

Wat is het volwassenheidsniveau van dit productieproces?

A) Ad hoc
B) Beheerst
C) Geoptimaliseerd
D) Gestandaardiseerd
E) Herhaalbaar

4 / 30
Binnen een organisatie wordt Agile gewerkt.

Hoe verhouden Agile en procesmatig werken zich tot elkaar?

A) Agile betekent letterlijk wendbaar en daardoor kan Agile geen procesmatig werken genoemd worden.
B) Agile bevat de vijf basisingrediënten van een proces en is daardoor een vorm van procesmatig werken.
C) Agile focust op mensen en interactie meer dan processen, en dat gaat niet samen met procesmatig werken.
D) Agile is een manier van denken, maar procesmatig werken richt zich op mensen, activiteiten en middelen.

5 / 30
Een manager bij een productiebedrijf beheert verschillende productielijnen. De manager merkt op dat er aanzienlijke vertragingen en hogere kosten zijn bij de productielijn die complexe producten maakt, terwijl de productielijn voor eenvoudige producten veel soepeler verloopt.

De manager vraagt zich af hoe deze situatie kan worden verklaard.

Welke wet laat de oorzaak van het probleem zien?

A) Wet van de Complexiteit en kosten
B) Wet van de Markt
C) Wet van de Snelheid (Little's Law)
D) Wet van Pareto

6 / 30
Een logistiek bedrijf beheert een geautomatiseerd proces waarbij robots producten op een lopende band in kartonnen dozen verpakken. De klant is niet tevreden omdat de productie de vraag niet kan bijhouden. Het afdelingshoofd heeft echter aangegeven dat het niet haalbaar is om de productie verder op te voeren, omdat het productieproces meerdere keren per dag wordt stilgelegd.

De reden voor deze onderbrekingen is dat de klant nieuwe kartonnen dozen wilde gebruiken. Deze recentelijk ingevoerde kartonnen dozen zijn een halve centimeter groter dan de vorige, waardoor ze niet meer op de pallets aan het einde van de lopende band passen. Als gevolg hiervan moeten magazijnmedewerkers handmatig ingrijpen en de dozen verplaatsen, wat de productielijn tot stilstand brengt. Hier is al over geklaagd door een van de magazijnmedewerkers.

Welke van de drie K's had dit bedrijf centraal moeten stellen om deze valkuil te vermijden?

A) Klant: het afdelingshoofd had de klant moeten betrekken bij het identificeren van mogelijke problemen
B) Klanttevredenheid: het afdelingshoofd had een enquête uit moeten voeren onder de technische dienst
C) Kritiek: de technische dienst had de klacht van de magazijnmedewerker beter moeten onderzoeken
D) Kwaliteit: de directie had een hogere kwaliteit van het proces moeten eisen om het doel te bereiken

7 / 30
Een robuust proces heeft drie kenmerken.

Wat is **geen** kenmerk van een robuust proces?

A) Effectiviteit
B) Flexibiliteit
C) Risico
D) Stabiliteit

8 / 30
De wachtrijtheorie heeft betrekking op de afhandelingscapaciteit van een proces. Een belangrijk onderdeel van deze theorie is de bezettingsgraad van een proces.

Wat is binnen de wachtrijtheorie de definitie van de **bezettingsgraad**?

A) De maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren opgeteld bij de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
B) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
C) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren

9 / 30
Een procesmanager heeft meerdere essentiële verantwoordelijkheden. Een van deze verantwoordelijkheden is het borgen van een proces.

Waarnaar wordt gekeken bij het borgen van een proces?

A) Naar het analyseren van de verandering
B) Naar het draagvlak voor de verandering
C) Naar het implementeren van de verandering
D) Naar wat er van invloed is op het proces

10 / 30
In een grote organisatie waar verschillende typen procesmanagers actief zijn, doet zich een onverwachte gebeurtenis voor die het lopende proces verstoort. De leidinggevende wil dat de situatie snel wordt opgelost.

Hoe de procesmanager reageert, hangt af van de persoonlijkheid. Een bepaald type procesmanager reageert waarschijnlijk het meest nerveus en ongemakkelijk op deze onverwachte gebeurtenis.

Welk type is dat?

A) De adviseur
B) De ondersteuner
C) De regisseur

11 / 30
Een proces binnen procesmanagement heeft vijf basisingrediënten en twee belangrijkste thema's.

Wat is een **basisingrediënt** van processen?

A) Kaders/rapportages
B) Producten/diensten
C) Verbeteringen/mutaties
D) Werkinstructies/procedures

12 / 30
In een bedrijf met verschillende afdelingen wordt nagedacht over het organiseren van procesmanagement. De directie wil de juiste positie voor procesmanagement bepalen om efficiënte procesuitvoering te waarborgen. De directie heeft al besloten te kiezen tussen centraal en decentraal procesmanagement.

Wat heeft nu nog de **meeste** invloed op deze keuze?

A) De ervaring van de directieleden met procesbeheer
B) De mate van autonomie die afdelingen krijgen
C) Het aantal beschikbare procesmanagers
D) Het budget voor procesmanagement

13 / 30
Een organisatie wil een kritiek bedrijfsproces managen. Dit proces zal door meerdere teams, verspreid over meerdere afdelingen, uitgevoerd worden.

Hoe kan in deze situatie het procesmanagement het **beste** ingericht worden?

A) Basisinrichting
B) Centrale inrichting
C) Decentrale inrichting
D) Hybride inrichting

14 / 30
Een organisatie wil mogelijke verbeteringen op de productieafdeling identificeren. Daarom willen ze een audit uitvoeren.

Wie kan deze audit het **beste** uitvoeren?

A) Een auditor van de productieafdeling, omdat dit een inhoudelijk deskundige is.
B) Een externe auditor, want een medewerker kan niet onafhankelijk genoeg zijn.
C) Een interne auditor, omdat deze de meest representatieve informatie kan vinden.
D) Een willekeurige auditor, zolang de auditor maar in staat is onafhankelijk te zijn.

15 / 30
Een audit is een manier om een proces te evalueren. Een deel van de audit is het opstellen van een auditplan.

Met welk punt hoeft **geen** rekening te worden gehouden bij het opstellen van dit auditplan?

A) De geschikte steekproeftechniek
B) De haalbaarheid van de audit
C) De mogelijke risico's van de audit
D) De samenstelling van het team

16 / 30
Een verzekeringsbedrijf besluit korting te gaan geven aan bestaande klanten die een extra product aanschaffen. Deze korting is afhankelijk van het aantal jaren dat zij klant zijn en wordt bepaald aan de hand van een kortingstabel.

Het proces "Product verkopen" dat middels een SIPOC-procesanalyse is vastgelegd dient hierop aangepast te worden.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de kortingstabel voor?

A) Supplier
B) Input
C) Process
D) Output
E) Customer

17 / 30
In een belanghebbendenanalyse wordt onderscheid gemaakt tussen directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden.

Zegt deze analyse iets over welke belanghebbenden het belangrijkst zijn?

A) Ja, directe belanghebbenden zijn belangrijker dan indirecte belanghebbenden.
B) Ja, indirecte belanghebbenden zijn belangrijker dan directe belanghebbenden.
C) Nee, directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden zijn even belangrijk.
D) Nee, een belanghebbendenanalyse zegt niets over belangrijkheid van belanghebbenden.

18 / 30
Een taak van een gemeente is het toekennen of afwijzen van vergunningsaanvragen die zijn ingediend. De medewerkers die dit proces uitvoeren klagen al geruime tijd over het proces. Het in behandeling nemen van een vergunningaanvraag duurt langer dan de afgesproken tijd.

De procesmanager wil bijhouden of de voorgenomen interventie helpt om dit proces te verbeteren.

Wat kan de procesmanager het **beste** meten om dit bij te houden?

A) Cyclustijd
B) Doorlooptijd
C) Doorstroomsnelheid
D) Procestijd
E) Reactietijd
F) Wachttijd

19 / 30
Een analist werkt aan het verkrijgen van belangrijke inzichten uit een dataset. Daar gebruikt hij verschillende analysesoftware en -tools voor. Het analyseren van dezelfde dataset leidt echter tot variabele resultaten, omdat de analist elke keer verschillende variabelen selecteert, verschillende filters toepast en verschillende algoritmen gebruikt.

Wat is het **belangrijkste** probleem in dit scenario?

A) Gebrek aan relevante datasets voor analyse
B) Niet-herhaalbaarheid van het meetproces
C) Onnauwkeurigheid van het meetproces
D) Onvoldoende kennis van data-analysemethoden

20 / 30
Bij een bedrijf dat slimme voerautomaten voor katten ontwikkelt, kunnen klanten hulp krijgen van de klantenservice bij het instellen van het apparaat. Om de prestaties van dit proces te meten, maakt de procesmanager een datacollectieplan (meetplan). Het datacollectieplan bevat drie onderdelen.

Welk onderdeel wordt **niet** opgenomen?

A) Hoe ga je meten?
B) Waarom ga je meten?
C) Wat ga je meten?
D) Wie voert de meting uit?

21 / 30
Een softwarebedrijf brengt regelmatig nieuwe versies uit van hun mobiele applicatie. Het blijkt dat er telkens substantieel meer eindgebruikersvragen gesteld worden na het uitbrengen van een nieuwe release. Dit is een ongewenste situatie. Het softwarebedrijf besluit een visgraatdiagram op te stellen om de oorzaak van dit probleem vast te stellen.

In welke stap van het opstellen van een visgraatdiagram kunnen de **5 M's** gebruikt worden?

A) Analyse van de uitkomsten
B) De kern van de (oor)zaak
C) Inventarisatie van de oorzaken
D) Probleemidentificatie

22 / 30
Karima raakt bij de koffiemachine met marketingmanager Willem in gesprek over het toevoegen van een chatfunctionaliteit aan hun mobiele applicatie (app). Ze vraagt hem wat het toevoegen van deze functionaliteit oplevert.

Hij vertelt dat het de gebruikerservaring zal verbeteren, zodat ze concurrerend blijven en ze gebruikers langer vasthouden. Ze praten door over waar rekening mee gehouden moet worden. Karima sluit af met de belofte hier later over door te praten.

Wat heeft Karima met dit gesprek bereikt?

A) Het formuleren van een user story voor het ontwikkelteam.
B) Het identificeren van verspillingen voor een procesverbeterkaart.
C) Het maken van een begin voor een A3 van de functionaliteit.
D) Het opstellen van een globale impactanalyse.

23 / 30
Een ziekenhuis wil onderzoeken welke oorzaken het vaakst leiden tot vertragingen op de spoedeisende hulp, zodat de manager kan bepalen waar verbetermaatregelen het meeste effect hebben.

Welk gereedschap kan de procesmanager hier het **beste** inzetten?

A) Een meetsysteemanalyse, die verklaart wat de trends in de output van een proces zijn
B) Een Pareto-diagram, dat de belangrijkste factoren waarop gefocust moet worden laat zien
C) Een RACI-matrix, die aangeeft hoe het werk over het team moet worden verdeeld
D) Een VSM-procesanalyse, die inzicht geeft in hoe een proces vormgegeven moet worden

24 / 30
Om het werken met verbeterkaarten effectief te maken, moeten de ingediende ideeën aan eisen voldoen.

Wat is **niet** één van deze eisen?

A) Het moet de betrokkenheid of het probleemoplossend vermogen verhogen.
B) Het moet een proces betreffen waar de indiener van de kaart aan werkt.
C) Het moet een voorstel zijn dat is besproken met de proceseigenaar.
D) Het moet na uitvoering getest kunnen worden op efficiëntie en effectiviteit.
E) Het moet uitgevoerd kunnen worden door (het team van) de indiener.

25 / 30
De A3-methode kent een aantal stappen in een bepaalde volgorde. Een onderdeel van de A3-methode is het stellen van Kipling-vragen.

Wat is het doel van het stellen van Kipling-vragen?

A) De bronoorzaak van het probleem achterhalen
B) De huidige situatie van het probleem in kaart brengen
C) De oplossing van het probleem borgen
D) De oplossingsrichtingen van het probleem uitvragen
E) Het probleem op een heldere manier formuleren

26 / 30
Een keuzematrix wordt ingezet om een proces te verbeteren. Bij het formuleren van deze keuzematrix worden criteria gebruikt.

- **Anton** beweert dat de criteria vooral variabel moeten zijn, zodat er ruimte is om voortschrijdende inzichten te kunnen verwerken in de keuzematrix.
- **Bente** beweert dat de criteria vooraf vastgesteld moeten worden, zodat verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd.
- **Chris** beweert dat de criteria zowel vooraf vastgesteld kunnen worden als variabel kunnen zijn, zodat er geen beperkingen zijn voor het verbeteren van een proces.
- **Dani** beweert dat criteria vooraf variabel zijn en tijdens het verbeteren vast worden, zodat er zoveel mogelijk criteria kunnen worden opgenomen in de keuzematrix.

Wie heeft er gelijk?

A) Anton
B) Bente
C) Chris
D) Dani

27 / 30
Een procesmanager heeft een gesprek met een collega. De collega stelt voor om een paar minder belangrijke testen over te slaan om de deadline te halen. De procesmanager moet nee zeggen zodat de processen en afspraken kunnen worden geborgd. De collega wil eigenlijk 'ja' horen.

Wat is het **minst** optimale antwoord van de procesmanager?

A) Nee, de klant heeft uitdrukkelijk gevraagd om alle tests uit te voeren.
B) Nee, de tests zijn er om te weten of het product aan de eisen voldoet.
C) Nee, en dit is eerder ook zo gecommuniceerd met andere teamleden.
D) Nee, maar we kunnen kijken of we de testdata naar voren kunnen halen.

28 / 30
Een organisatie staat op het punt om een nieuw proces te implementeren. Het managementteam wil ervoor zorgen dat ze de implementatie op een duurzame manier kunnen beheren en de kwaliteit kunnen waarborgen.

Welk gereedschap moet het managementteam gebruiken?

A) Een controlplan
B) Een financieel plan
C) Een HR-trainingsprogramma
D) Een marketingstrategie

29 / 30
Een team wil duidelijkheid over wie welke rol heeft in een bepaalde processtap en ze besluiten een RACI-matrix op te stellen. Deze matrix is opgesteld en goedgekeurd. Het team wil deze nu actueel houden.

Wie kan deze RACI-matrix het **beste** actueel houden?

A) De lijnorganisatie
B) De persoon die accountable is
C) Een aangewezen teamlid
D) Het gehele team

30 / 30
Een organisatie wil een nieuwe communicatiemodule ontwikkelen om de prestaties van hun verkoopmedewerkers te verbeteren. Ze besluiten het ADDIE-model te gebruiken om dit proces te beheren.

In welke fase van het ADDIE-model krijgt de oplossing fysiek vorm om te testen?

A) Analysis
B) Design
C) Development
D) Implementation
E) Evaluation

Antwoordsleutel

1 / 30
Bij een voetbalelftal zijn de afgelopen periode veel nieuwe spelers begonnen. De eerste wedstrijden zijn niet goed gegaan om verschillende redenen:

- Er zijn veel tegengoals gevallen doordat de verdedigers niet wisten hoe buitenspel in de praktijk werkt.
- De bal werd niet goed naar de aanvaller gespeeld.
- De coach gebruikte steeds een andere opstelling.

Gebruikmakend van procesmanagement, hoe kan het **beste** worden gezorgd dat het in de rest van de competitie beter gaat?

A) Door de structuur volledig los te laten en hiermee spelers de ruimte te geven om te spelen hoe ze willen spelen
B) Door na een complete analyse een tweede hoofdtrainer aan te stellen die zich focust op de problemen die het team ervaart
C) Door steeds dezelfde spelwijze aan te houden, op een bepaalde manier samen te werken en regels met elkaar af te spreken
D) Door te zorgen dat het team alleen nog op zichzelf focust en de input of kritiek van de rest van de vereniging kan negeren

A) Incorrect. Er moet enige vorm van structuur zijn om processen goed te laten werken.
B) Incorrect. Een proces heeft altijd maar één proceseigenaar. Een tweede hoofdtrainer zou een tweede proceseigenaar zijn.
C) Correct. Als organisatie is het niet wenselijk om het wiel elke keer opnieuw uit te vinden. Een proces geeft houvast, zekerheid en duidelijkheid. Processen zorgen voor stabiliteit en verhogen de kwaliteit van een product of dienst. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
D) Incorrect. Een proces heeft geen organisatorische grenzen. De input van de rest van de vereniging moet niet worden genegeerd.

2 / 30
Een organisatie gebruikt een centraal beheerd netwerk, servers en werkplekken om medewerkers dagelijks te laten werken. Het team dat deze IT-infrastructuur onderhoudt, zorgt ervoor dat systemen beschikbaar en stabiel blijven.

Onder welke procescategorie valt het beheer van de IT-infrastructuur van deze organisatie?

A) Besturende processen
B) Ondersteunende processen
C) Primaire processen
D) Tactische processen

A) Incorrect. Besturende processen omvatten beleidsmatige processen zoals plannen, controleren, evalueren en bijsturen op alle niveaus van een organisatie. Het beheer van IT-infrastructuur wordt niet beschouwd als een besturend proces, maar als een ondersteunend proces.
B) Correct. Ondersteunende processen omvatten activiteiten zoals het beheer van IT-infrastructuur, HR-processen en andere activiteiten die de voorwaarden scheppen voor het soepel verlopen van zowel de primaire als besturende processen binnen de organisatie. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
C) Incorrect. Primaire processen zijn gericht op de kernactiviteiten van de organisatie en zorgen ervoor dat een product of dienst aan de klant wordt geleverd. Het beheer van IT-infrastructuur valt onder ondersteunende processen.
D) Incorrect. Tactische processen zijn gericht op de middellange termijnplanning en besluitvorming. Het beheer van IT-infrastructuur valt onder ondersteunende processen.

3 / 30
Een manager in een bedrijf dat auto-onderdelen produceert, heeft opgemerkt dat er regelmatig problemen en vertragingen ontstaan in de productieprocessen. De directeur vermoedt dat het kwaliteitsniveau van de productieprocessen een rol speelt. Om dit te beoordelen, wil de directeur het kwaliteitsniveau van de processen identificeren.

Een beknopte analyse heeft enkele eigenschappen van het productieproces onthuld, namelijk:
- Het is gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd.
- De focus ligt op het behalen van resultaten.
- Overeenkomsten zijn vastgelegd in een procedures- en richtlijnendossier (PRD).

De manager wil deze eigenschappen evalueren om de efficiëntie en effectiviteit van het productieproces beter te begrijpen.

Wat is het volwassenheidsniveau van dit productieproces?

A) Ad hoc
B) Beheerst
C) Geoptimaliseerd
D) Gestandaardiseerd
E) Herhaalbaar

A) Incorrect. Kenmerken van niveau 1, ad hoc, zijn: ongepland, geen gestandaardiseerde processen, geen formele documentatie, reactief en ad hoc.
B) Incorrect. Kenmerken van niveau 4, beheerst, zijn: geoptimaliseerde processen, continue verbetering, metriekgestuurd, proactieve beheersing en voorspelbare prestaties.
C) Incorrect. Kenmerken van niveau 5, geoptimaliseerd, zijn: systematische verbetering, proactief gestuurd en volledige procescontrole.
D) Correct. Kenmerken van niveau 3, gestandaardiseerd, zijn: gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd, nadruk op het behalen van resultaat en afspraken zijn vastgelegd in een PRD. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.3)
E) Incorrect. Kenmerken van niveau 2, herhaalbaar, zijn: beschreven processen, formeel gedocumenteerd en gecontroleerde uitvoering.

4 / 30
Binnen een organisatie wordt Agile gewerkt.

Hoe verhouden Agile en procesmatig werken zich tot elkaar?

A) Agile betekent letterlijk wendbaar en daardoor kan Agile geen procesmatig werken genoemd worden.
B) Agile bevat de vijf basisingrediënten van een proces en is daardoor een vorm van procesmatig werken.
C) Agile focust op mensen en interactie meer dan processen, en dat gaat niet samen met procesmatig werken.
D) Agile is een manier van denken, maar procesmatig werken richt zich op mensen, activiteiten en middelen.

A) Incorrect. Procesmatig werken kan ook wendbaar zijn door effectief en efficiënt te werken.
B) Correct. Agile werken is een vorm van procesmatig werken. Alles waaraan een volwassen procesgestuurde werkomgeving voldoet, is ook terug te vinden bij Agile werken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.6)
C) Incorrect. Hoewel mensen en interactie belangrijker zijn dan processen en tools, wordt er wel degelijk volgens vaste richtlijnen gewerkt, en dus procesmatig.
D) Incorrect. De Agile manier van werken past bij procesmatig werken. De Agile Scrum-methodiek bevat de vijf basisingrediënten.

5 / 30
Een manager bij een productiebedrijf beheert verschillende productielijnen. De manager merkt op dat er aanzienlijke vertragingen en hogere kosten zijn bij de productielijn die complexe producten maakt, terwijl de productielijn voor eenvoudige producten veel soepeler verloopt.

De manager vraagt zich af hoe deze situatie kan worden verklaard.

Welke wet laat de oorzaak van het probleem zien?

A) Wet van de Complexiteit en kosten
B) Wet van de Markt
C) Wet van de Snelheid (Little's Law)
D) Wet van Pareto

A) Correct. De Wet van de Complexiteit en kosten stelt dat complexere productieprocessen leiden tot hogere kosten, vertragingen en kwaliteitsproblemen, wat de situatie bij de complexe productielijn verklaart. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.7)
B) Incorrect. De Wet van de Markt gaat over het begrijpen van klantbehoeften, maar niet direct over productie-efficiëntie.
C) Incorrect. De Wet van de Snelheid is gerelateerd aan doorlooptijden en werk-in-uitvoering, maar verklaart niet de oorzaken van de vertragingen en kosten.
D) Incorrect. De Wet van Pareto richt zich op de belangrijkste oorzaken van problemen, maar verklaart niet de vertragingen en hogere kosten bij complexe productie.

6 / 30
Een logistiek bedrijf beheert een geautomatiseerd proces waarbij robots producten op een lopende band in kartonnen dozen verpakken. De klant is niet tevreden omdat de productie de vraag niet kan bijhouden. Het afdelingshoofd heeft echter aangegeven dat het niet haalbaar is om de productie verder op te voeren, omdat het productieproces meerdere keren per dag wordt stilgelegd.

De reden voor deze onderbrekingen is dat de klant nieuwe kartonnen dozen wilde gebruiken. Deze recentelijk ingevoerde kartonnen dozen zijn een halve centimeter groter dan de vorige, waardoor ze niet meer op de pallets aan het einde van de lopende band passen. Als gevolg hiervan moeten magazijnmedewerkers handmatig ingrijpen en de dozen verplaatsen, wat de productielijn tot stilstand brengt. Hier is al over geklaagd door een van de magazijnmedewerkers.

Welke van de drie K's had dit bedrijf centraal moeten stellen om deze valkuil te vermijden?

A) Klant: het afdelingshoofd had de klant moeten betrekken bij het identificeren van mogelijke problemen
B) Klanttevredenheid: het afdelingshoofd had een enquête uit moeten voeren onder de technische dienst
C) Kritiek: de technische dienst had de klacht van de magazijnmedewerker beter moeten onderzoeken
D) Kwaliteit: de directie had een hogere kwaliteit van het proces moeten eisen om het doel te bereiken

A) Incorrect. De klant centraal stellen is een van de K's om een valkuil te voorkomen. Dit is echter geen voorbeeld waar de klant centraal gesteld had moeten worden.
B) Incorrect. De klant van de technische dienst is de magazijnmedewerker. Wanneer de magazijnmedewerkers iets tegen de technische dienst zouden vertellen over hun klanttevredenheid, is dat iets dat meegenomen kan worden.
C) Correct. Dit bedrijf had kritiek centraal moeten stellen. Een klacht is een kans om de dienstverlening te verbeteren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.9)
D) Incorrect. Kwaliteit is geen van de drie K's.

7 / 30
Een robuust proces heeft drie kenmerken.

Wat is **geen** kenmerk van een robuust proces?

A) Effectiviteit
B) Flexibiliteit
C) Risico
D) Stabiliteit

A) Correct. Effectiviteit is geen kenmerk bij de robuustheid van een proces. Risico en flexibiliteit zijn wel kenmerken van een robuust proces. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.3)
B) Incorrect. De kenmerken van een robuust proces zijn: flexibiliteit, risico en stabiliteit.
C) Incorrect. De kenmerken van een robuust proces zijn: flexibiliteit, risico en stabiliteit.
D) Incorrect. De kenmerken van een robuust proces zijn: flexibiliteit, risico en stabiliteit.

8 / 30
De wachtrijtheorie heeft betrekking op de afhandelingscapaciteit van een proces. Een belangrijk onderdeel van deze theorie is de bezettingsgraad van een proces.

Wat is binnen de wachtrijtheorie de definitie van de **bezettingsgraad**?

A) De maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren opgeteld bij de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
B) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
C) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren

A) Incorrect. De gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat is geen onderdeel van de bezettingsgraad.
B) Incorrect. De gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat is geen onderdeel van de bezettingsgraad.
C) Correct. De bezettingsgraad van een proces is de verhouding tussen de hoeveelheid 'werk' die gemiddeld genomen een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.4)

9 / 30
Een procesmanager heeft meerdere essentiële verantwoordelijkheden. Een van deze verantwoordelijkheden is het borgen van een proces.

Waarnaar wordt gekeken bij het borgen van een proces?

A) Naar het analyseren van de verandering
B) Naar het draagvlak voor de verandering
C) Naar het implementeren van de verandering
D) Naar wat er van invloed is op het proces

A) Incorrect. Binnen het borgen van een proces wordt er niet gekeken naar het analyseren van een verandering. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering.
B) Incorrect. Binnen het borgen van een proces wordt er niet gekeken naar voldoende draagvlak voor een verandering. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering.
C) Correct. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.2)
D) Incorrect. Het kijken naar wat er van invloed is op het proces valt onder het analyseren van een proces.

10 / 30
In een grote organisatie waar verschillende typen procesmanagers actief zijn, doet zich een onverwachte gebeurtenis voor die het lopende proces verstoort. De leidinggevende wil dat de situatie snel wordt opgelost.

Hoe de procesmanager reageert, hangt af van de persoonlijkheid. Een bepaald type procesmanager reageert waarschijnlijk het meest nerveus en ongemakkelijk op deze onverwachte gebeurtenis.

Welk type is dat?

A) De adviseur
B) De ondersteuner
C) De regisseur

A) Incorrect. Adviseurs zijn vaak strategisch en tactisch ingesteld en vertrouwen op hun intuïtie, waardoor ze beter kunnen omgaan met onverwachte situaties dan regisseurs.
B) Incorrect. Ondersteunende procesmanagers hebben diepgaande kennis en zijn bekend met de dagelijkse operatie. Daarnaast zijn ze flexibel genoeg om met onverwachte gebeurtenissen om te gaan.
C) Correct. Regisserende procesmanagers zijn gericht op het volgen van afspraken en procedures, en ze worden nerveus van onverwachte gebeurtenissen die het proces verstoren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.3)

11 / 30
Een proces binnen procesmanagement heeft vijf basisingrediënten en twee belangrijkste thema's.

Wat is een **basisingrediënt** van processen?

A) Kaders/rapportages
B) Producten/diensten
C) Verbeteringen/mutaties
D) Werkinstructies/procedures

A) Correct. De vijf basisingrediënten van processen zijn: activiteiten, mensen, middelen, kaders/rapportages en input/output. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.1)
B) Incorrect. Producten/diensten worden geleverd vanuit het procesmanagement en zijn dus geen basisingrediënt.
C) Incorrect. Verbeteringen zijn activiteiten binnen procesmanagement.
D) Incorrect. Werkinstructies/procedures zijn een onderdeel van het basisingrediënt kaders/rapportages, maar zijn zelf geen basisingrediënt.

12 / 30
In een bedrijf met verschillende afdelingen wordt nagedacht over het organiseren van procesmanagement. De directie wil de juiste positie voor procesmanagement bepalen om efficiënte procesuitvoering te waarborgen. De directie heeft al besloten te kiezen tussen centraal en decentraal procesmanagement.

Wat heeft nu nog de **meeste** invloed op deze keuze?

A) De ervaring van de directieleden met procesbeheer
B) De mate van autonomie die afdelingen krijgen
C) Het aantal beschikbare procesmanagers
D) Het budget voor procesmanagement

A) Incorrect. De ervaring van directieleden is belangrijk, maar niet de centrale factor in deze context.
B) Correct. De keuze tussen centraal en decentraal procesmanagement hangt af van de mate van autonomie die aan afdelingen wordt gegeven. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.4)
C) Incorrect. Het aantal beschikbare procesmanagers is niet de belangrijkste factor bij het bepalen van de organisatievorm.
D) Incorrect. Het budget voor procesmanagement is relevant, maar niet de bepalende factor.

13 / 30
Een organisatie wil een kritiek bedrijfsproces managen. Dit proces zal door meerdere teams, verspreid over meerdere afdelingen, uitgevoerd worden.

Hoe kan in deze situatie het procesmanagement het **beste** ingericht worden?

A) Basisinrichting
B) Centrale inrichting
C) Decentrale inrichting
D) Hybride inrichting

A) Incorrect. Dit is geen inrichtingsvorm binnen procesmanagement.
B) Incorrect. Bij een centrale inrichting wordt het procesmanagement vooral op teamniveau ingericht. In dit scenario wordt het proces over meerdere afdelingen uitgevoerd.
C) Incorrect. Bij een decentrale inrichting wordt het procesmanagement vooral op afdelingsniveau ingericht, terwijl het scenario een afdelingsoverstijgende situatie omschrijft.
D) Correct. Een hybride inrichting met een overkoepelende procesmanager werkt hier het beste, omdat het proces door meerdere teams verspreid over meerdere afdelingen uitgevoerd wordt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.4)

14 / 30
Een organisatie wil mogelijke verbeteringen op de productieafdeling identificeren. Daarom willen ze een audit uitvoeren.

Wie kan deze audit het **beste** uitvoeren?

A) Een auditor van de productieafdeling, omdat dit een inhoudelijk deskundige is.
B) Een externe auditor, want een medewerker kan niet onafhankelijk genoeg zijn.
C) Een interne auditor, omdat deze de meest representatieve informatie kan vinden.
D) Een willekeurige auditor, zolang de auditor maar in staat is onafhankelijk te zijn.

A) Incorrect. Deze audit kan worden uitgevoerd door zowel een interne als externe partij, mits deze onafhankelijk zijn. Een teamlid van de afdeling is niet onafhankelijk.
B) Incorrect. Deze audit kan ook door eigen medewerkers uitgevoerd worden, zolang deze persoon geen enkel belang heeft bij de uitkomsten.
C) Incorrect. Het opleveren van representatieve, bruikbare informatie staat los van de keuze voor een interne of externe partij.
D) Correct. Het is belangrijk dat een auditor onafhankelijk is. Dit kan een interne of externe auditor zijn. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)

15 / 30
Een audit is een manier om een proces te evalueren. Een deel van de audit is het opstellen van een auditplan.

Met welk punt hoeft **geen** rekening te worden gehouden bij het opstellen van dit auditplan?

A) De geschikte steekproeftechniek
B) De haalbaarheid van de audit
C) De mogelijke risico's van de audit
D) De samenstelling van het team

A) Incorrect. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team.
B) Correct. De haalbaarheid van de audit is geen onderdeel van het auditplan. De haalbaarheid wordt daarvoor al vastgesteld. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)
C) Incorrect. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team.
D) Incorrect. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team.

16 / 30
Een verzekeringsbedrijf besluit korting te gaan geven aan bestaande klanten die een extra product aanschaffen. Deze korting is afhankelijk van het aantal jaren dat zij klant zijn en wordt bepaald aan de hand van een kortingstabel.

Het proces “Product verkopen” dat middels een SIPOC-procesanalyse is vastgelegd dient hierop aangepast te worden.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de kortingstabel voor?

A) Supplier
B) Input
C) Process
D) Output
E) Customer

A) Incorrect. Supplier is degene die de input aanlevert.
B) Correct. De kortingstabel is input voor de processtap “bepalen korting”. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.1)
C) Incorrect. Process is een activiteit. In dit geval het bepalen van de korting.
D) Incorrect. Dit is de output van de activiteit “bepalen korting”. Hier is die output de bepaalde korting.
E) Incorrect. Customer is degene die de output ontvangt.

17 / 30
In een belanghebbendenanalyse wordt onderscheid gemaakt tussen directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden.

Zegt deze analyse iets over welke belanghebbenden het belangrijkst zijn?

A) Ja, directe belanghebbenden zijn belangrijker dan indirecte belanghebbenden.
B) Ja, indirecte belanghebbenden zijn belangrijker dan directe belanghebbenden.
C) Nee, directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden zijn even belangrijk.
D) Nee, een belanghebbendenanalyse zegt niets over belangrijkheid van belanghebbenden.

A) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
B) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
C) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
D) Correct. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Dit zegt niks over hoe belangrijk de belanghebbenden zijn. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.1)

18 / 30
Een taak van een gemeente is het toekennen of afwijzen van vergunningsaanvragen die zijn ingediend. De medewerkers die dit proces uitvoeren klagen al geruime tijd over het proces. Het in behandeling nemen van een vergunningaanvraag duurt langer dan de afgesproken tijd.

De procesmanager wil bijhouden of de voorgenomen interventie helpt om dit proces te verbeteren.

Wat kan de procesmanager het **beste** meten om dit bij te houden?

A) Cyclustijd
B) Doorlooptijd
C) Doorstroomsnelheid
D) Procestijd
E) Reactietijd
F) Wachttijd

A) Incorrect. Cyclustijd is de tijd tussen start en finish van een volledige proces- of productiecyclus. Wat hier verbeterd moet worden is de tijd tussen processtappen binnen de behandeling van een aanvraag. Dat is de reactietijd.
B) Incorrect. Doorlooptijd is de totale tijd van aanvraag tot eindresultaat. Wat hier verbeterd moet worden is de tijd tussen processtappen binnen de behandeling van een aanvraag. Dat is de reactietijd.
C) Incorrect. Doorstroomsnelheid is het aantal aanvragen dat per tijdseenheid door het proces gaat. Wat hier verbeterd moet worden is de tijd tussen processtappen binnen de behandeling van een aanvraag. Dat is de reactietijd.
D) Incorrect. Procestijd is de tijd waarin daadwerkelijk aan de aanvraag wordt gewerkt. Wat hier verbeterd moet worden is de tijd tussen processtappen binnen de behandeling van een aanvraag. Dat is de reactietijd.
E) Correct. Reactietijd is de tijd tussen twee activiteiten of momenten in een proces, dus de tijd waarin een aanvraag wacht op de volgende actie. Dat is hier de beste maat om te zien of de interventie helpt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
F) Incorrect. Wachttijd is de inactieve tijd binnen het proces. Reactietijd is een vorm van wachttijd, maar in deze vraag is het meten van de reactietijd zelf de preciezere en beste keuze.

19 / 30
Een analist werkt aan het verkrijgen van belangrijke inzichten uit een dataset. Daar gebruikt hij verschillende analysesoftware en -tools voor. Het analyseren van dezelfde dataset leidt echter tot variabele resultaten, omdat de analist elke keer verschillende variabelen selecteert, verschillende filters toepast en verschillende algoritmen gebruikt.

Wat is het **belangrijkste** probleem in dit scenario?

A) Gebrek aan relevante datasets voor analyse
B) Niet-herhaalbaarheid van het meetproces
C) Onnauwkeurigheid van het meetproces
D) Onvoldoende kennis van data-analysemethoden

A) Incorrect. Hoewel het verkrijgen van relevante datasets belangrijk is voor een succesvolle data-analyse, is dit niet het belangrijkste probleem in dit specifieke scenario. Dat is de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.
B) Correct. Het inconsistent selecteren van variabelen, filters en algoritmen door de analist leidt tot variabele resultaten bij elke analyse van dezelfde dataset, wat de betrouwbaarheid van de verkregen inzichten in twijfel trekt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
C) Incorrect. Het probleem is niet de onnauwkeurigheid van het meetproces zelf, maar de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.
D) Incorrect. Hoewel een goede kennis van data-analysemethoden essentieel is voor een data-analist, is dit niet het belangrijkste probleem dat de variabiliteit in de analyseresultaten veroorzaakt. Dat is de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.

20 / 30
Bij een bedrijf dat slimme voerautomaten voor katten ontwikkelt, kunnen klanten hulp krijgen van de klantenservice bij het instellen van het apparaat. Om de prestaties van dit proces te meten, maakt de procesmanager een datacollectieplan (meetplan). Het datacollectieplan bevat drie onderdelen.

Welk onderdeel wordt **niet** opgenomen?

A) Hoe ga je meten?
B) Waarom ga je meten?
C) Wat ga je meten?
D) Wie voert de meting uit?

A) Incorrect. 'Hoe ga je meten?' is een onderdeel van het datacollectieplan.
B) Correct. 'Waarom ga je meten?' is geen onderdeel van het datacollectieplan. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
C) Incorrect. 'Wat ga je meten?' is een onderdeel van het datacollectieplan.
D) Incorrect. 'Wie voert de meting uit?' is een onderdeel van het datacollectieplan.

21 / 30
Een softwarebedrijf brengt regelmatig nieuwe versies uit van hun mobiele applicatie. Het blijkt dat er telkens substantieel meer eindgebruikersvragen gesteld worden na het uitbrengen van een nieuwe release. Dit is een ongewenste situatie. Het softwarebedrijf besluit een visgraatdiagram op te stellen om de oorzaak van dit probleem vast te stellen.

In welke stap van het opstellen van een visgraatdiagram kunnen de **5 M's** gebruikt worden?

A) Analyse van de uitkomsten
B) De kern van de (oor)zaak
C) Inventarisatie van de oorzaken
D) Probleemidentificatie

A) Incorrect. De analyse van de oorzaken toetst of het wegnemen van de gevonden oorzaak het probleem (grotendeels) oplost.
B) Incorrect. De 5-Whys-methode helpt bij het vaststellen van de kernoorzaken van een probleem.
C) Incorrect. Bij het inventariseren van de oorzaken vindt de analyse plaats om te bepalen welke oorzaken nader bestudeerd moeten worden.
D) Correct. De 5 M's (Machinery, Manpower, Materials, Methods en Money) kunnen gebruikt worden om de oorzaken in categorieën te verdelen. Dit hoort bij de stap probleemidentificatie. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)

22 / 30
Karima raakt bij de koffiemachine met marketingmanager Willem in gesprek over het toevoegen van een chatfunctionaliteit aan hun mobiele applicatie (app). Ze vraagt hem wat het toevoegen van deze functionaliteit oplevert.

Hij vertelt dat het de gebruikerservaring zal verbeteren, zodat ze concurrerend blijven en ze gebruikers langer vasthouden. Ze praten door over waar rekening mee gehouden moet worden. Karima sluit af met de belofte hier later over door te praten.

Wat heeft Karima met dit gesprek bereikt?

A) Het formuleren van een user story voor het ontwikkelteam.
B) Het identificeren van verspillingen voor een procesverbeterkaart.
C) Het maken van een begin voor een A3 van de functionaliteit.
D) Het opstellen van een globale impactanalyse.

A) Incorrect. Een user story is een resultaat van een klein stukje van de gehele chatfunctionaliteit. Karima is hier nog bezig de globale impact te analyseren.
B) Incorrect. Het gesprek gaat niet over het wegnemen van verspillingen, maar heeft tot doel te achterhalen waarom een belanghebbende iets wil. Dat wordt gedaan met een globale impactanalyse.
C) Incorrect. A3's worden ingezet om problemen op te lossen. Hier gaat het om te achterhalen waarom de functionaliteit toegevoegd moet worden en wat globaal de impact hiervan is.
D) Correct. Een globale impactanalyse is relatief snel gemaakt en heeft tot doel te achterhalen waarom een belanghebbende iets wil. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)

23 / 30
Een ziekenhuis wil onderzoeken welke oorzaken het vaakst leiden tot vertragingen op de spoedeisende hulp, zodat de manager kan bepalen waar verbetermaatregelen het meeste effect hebben.

Welk gereedschap kan de procesmanager hier het **beste** inzetten?

A) Een meetsysteemanalyse, die verklaart wat de trends in de output van een proces zijn
B) Een Pareto-diagram, dat de belangrijkste factoren waarop gefocust moet worden laat zien
C) Een RACI-matrix, die aangeeft hoe het werk over het team moet worden verdeeld
D) Een VSM-procesanalyse, die inzicht geeft in hoe een proces vormgegeven moet worden

A) Incorrect. Een meetsysteemanalyse beoordeelt de betrouwbaarheid van metingen, maar laat geen oorzaken van vertragingen zien.
B) Correct. Een Pareto-diagram laat zien welke oorzaken het vaakst voorkomen en waar de meeste verbeterwinst te behalen is. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)
C) Incorrect. Een RACI-diagram laat zien wie waarvoor verantwoordelijk is, maar helpt niet om oorzaken van vertragingen te analyseren of te prioriteren.
D) Incorrect. Een VSM-procesanalyse kan wel vertragingen en wachttijden in het proces zichtbaar maken, maar laat niet zien welke oorzaken het vaakst voorkomen of het belangrijkst zijn om eerst aan te pakken.

24 / 30
Om het werken met verbeterkaarten effectief te maken, moeten de ingediende ideeën aan eisen voldoen.

Wat is **niet** één van deze eisen?

A) Het moet de betrokkenheid of het probleemoplossend vermogen verhogen.
B) Het moet een proces betreffen waar de indiener van de kaart aan werkt.
C) Het moet een voorstel zijn dat is besproken met de proceseigenaar.
D) Het moet na uitvoering getest kunnen worden op efficiëntie en effectiviteit.
E) Het moet uitgevoerd kunnen worden door (het team van) de indiener.

A) Correct. Het is een goed idee om verbeterkaarten te gebruiken omdat deze de betrokkenheid van medewerkers en hun probleemoplossend vermogen kunnen verhogen. Maar dit zijn geen eisen voor de ideeën op de verbeterkaarten zelf. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)
B) Incorrect. Eén van de eisen is dat de verbetering moet gaan over iets waar de indiener zelf onderdeel van uitmaakt.
C) Incorrect. Eén van de eisen is dat de verbetering al besproken moet zijn met de proceseigenaar.
D) Incorrect. Eén van de eisen is dat het voorstel moet kunnen worden getest op efficiëntie en effectiviteit.
E) Incorrect. Eén van de eisen is dat de verbetering door de indiener zelf of iemand uit het team dat met het proces werkt uitgevoerd moet kunnen worden.

25 / 30
De A3-methode kent een aantal stappen in een bepaalde volgorde. Een onderdeel van de A3-methode is het stellen van Kipling-vragen.

Wat is het doel van het stellen van Kipling-vragen?

A) De bronoorzaak van het probleem achterhalen
B) De huidige situatie van het probleem in kaart brengen
C) De oplossing van het probleem borgen
D) De oplossingsrichtingen van het probleem uitvragen
E) Het probleem op een heldere manier formuleren

A) Incorrect. Dit is de vierde stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
B) Incorrect. Het in kaart brengen van de huidige situatie is de tweede stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
C) Incorrect. Dit is onderdeel van de laatste stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
D) Incorrect. Dit is de vijfde stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
E) Correct. Het doel van Kipling-vragen is het duidelijk formuleren van het probleem. Dit is onderdeel van de eerste stap van de A3-methode. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)

26 / 30
Een keuzematrix wordt ingezet om een proces te verbeteren. Bij het formuleren van deze keuzematrix worden criteria gebruikt.

- **Anton** beweert dat de criteria vooral variabel moeten zijn, zodat er ruimte is om voortschrijdende inzichten te kunnen verwerken in de keuzematrix.
- **Bente** beweert dat de criteria vooraf vastgesteld moeten worden, zodat verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd.
- **Chris** beweert dat de criteria zowel vooraf vastgesteld kunnen worden als variabel kunnen zijn, zodat er geen beperkingen zijn voor het verbeteren van een proces.
- **Dani** beweert dat criteria vooraf variabel zijn en tijdens het verbeteren vast worden, zodat er zoveel mogelijk criteria kunnen worden opgenomen in de keuzematrix.

Wie heeft er gelijk?

A) Anton
B) Bente
C) Chris
D) Dani

A) Incorrect. Het is belangrijk om vooraf de criteria vast te stellen.
B) Correct. De criteria zijn vooraf vastgesteld, zodat aan de hand daarvan verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)
C) Incorrect. De criteria zijn vooraf vastgesteld. De criteria moeten juist zorgen dat alle oplossingen op eenzelfde manier worden geëvalueerd.
D) Incorrect. Het is belangrijk om alle criteria vooraf vast te stellen, maar er moeten alleen belangrijke criteria worden opgenomen.

27 / 30
Een procesmanager heeft een gesprek met een collega. De collega stelt voor om een paar minder belangrijke testen over te slaan om de deadline te halen. De procesmanager moet nee zeggen zodat de processen en afspraken kunnen worden geborgd. De collega wil eigenlijk 'ja' horen.

Wat is het **minst** optimale antwoord van de procesmanager?

A) Nee, de klant heeft uitdrukkelijk gevraagd om alle tests uit te voeren.
B) Nee, de tests zijn er om te weten of het product aan de eisen voldoet.
C) Nee, en dit is eerder ook zo gecommuniceerd met andere teamleden.
D) Nee, maar we kunnen kijken of we de testdata naar voren kunnen halen.

A) Incorrect. Hier wordt nee gezegd en wordt er rugdekking gegeven door de persoon die bepaalt.
B) Incorrect. Hier wordt nee gezegd en wordt een onderbouwing gegeven. Dit is een goede manier om tegenwicht te bieden bij iemand die alleen maar ja wil horen.
C) Correct. Elk persoon is anders, pas de manier van nee zeggen dus altijd aan op de ontvanger. Het is niet genoeg om terug te vallen op wat er eerder is gecommuniceerd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
D) Incorrect. Hier wordt nee gezegd, maar wordt een alternatief aangeboden. Dit is een goede manier om tegenwicht te bieden bij iemand die alleen maar ja wil horen.

28 / 30
Een organisatie staat op het punt om een nieuw proces te implementeren. Het managementteam wil ervoor zorgen dat ze de implementatie op een duurzame manier kunnen beheren en de kwaliteit kunnen waarborgen.

Welk gereedschap moet het managementteam gebruiken?

A) Een controlplan
B) Een financieel plan
C) Een HR-trainingsprogramma
D) Een marketingstrategie

A) Correct. Een controlplan is het gereedschap dat nodig is om een proces te implementeren en na de implementatie te beheersen, met een focus op het meten van prestaties en het definiëren van verantwoordelijkheden. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
B) Incorrect. Een financieel plan heeft geen betrekking op het borgen van een proces.
C) Incorrect. Een HR-trainingsprogramma heeft geen betrekking op het borgen van een proces.
D) Incorrect. Een marketingstrategie heeft geen betrekking op het borgen van een proces.

29 / 30
Een team wil duidelijkheid over wie welke rol heeft in een bepaalde processtap en ze besluiten een RACI-matrix op te stellen. Deze matrix is opgesteld en goedgekeurd. Het team wil deze nu actueel houden.

Wie kan deze RACI-matrix het **beste** actueel houden?

A) De lijnorganisatie
B) De persoon die accountable is
C) Een aangewezen teamlid
D) Het gehele team

A) Correct. Laat de RACI, na goedkeuring, in beheer nemen door de lijn. Bijvoorbeeld door de proceseigenaar of het auditteam. Zo blijft de RACI actueel. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
B) Incorrect. Degene die accountable is, is de eindverantwoordelijke voor de processtap en niet voor de RACI.
C) Incorrect. Het teamlid is niet eindverantwoordelijk voor de RACI.
D) Incorrect. Het gehele team heeft de matrix opgesteld. Echter wordt, na goedkeuring, de RACI door de lijnorganisatie in beheer genomen.

30 / 30
Een organisatie wil een nieuwe communicatiemodule ontwikkelen om de prestaties van hun verkoopmedewerkers te verbeteren. Ze besluiten het ADDIE-model te gebruiken om dit proces te beheren.

In welke fase van het ADDIE-model krijgt de oplossing fysiek vorm om te testen?

A) Analysis
B) Design
C) Development
D) Implementation
E) Evaluation

A) Incorrect. Deze fase richt zich op het begrijpen van het probleem en het vaststellen van randvoorwaarden.
B) Incorrect. In deze fase wordt een 'blauwdruk' van de oplossing gemaakt, maar wordt er nog geen fysieke vorm ontwikkeld.
C) Correct. Deze fase omvat het ontwikkelen van een fysieke vorm en het testen ervan voordat de implementatie plaatsvindt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
D) Incorrect. Deze fase gaat over de implementatie van de oplossing, niet over het ontwikkelen van een fysieke vorm.
E) Incorrect. Deze fase evalueert de geïmplementeerde oplossing, maar de fysieke vorm wordt ontwikkeld in de Development-fase.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord
1	C	**16**	B
2	B	**17**	D
3	D	**18**	E
4	B	**19**	B
5	A	**20**	B
6	C	**21**	D
7	A	**22**	D
8	C	**23**	B
9	C	**24**	A
10	C	**25**	E
11	A	**26**	B
12	B	**27**	C
13	D	**28**	A
14	D	**29**	A
15	B	**30**	C

Certified for what's next

Contact EXIN

www.exin.com